

Os 30 anos da Unimed Encosta da Serra, segundo seu presidente

Dr. Luís Alfredo Timmen formou-se em Medicina pela Universidade de Passo Fundo em 1997, é cardiologista nas cidades de Taquara e Rolante, e na Unimed Encosta da Serra é médico cooperado desde 2003. Na cooperativa, já integrou o Conselho Técnico Disciplinar e foi Diretor

de Administração. Foi eleito vice-presidente em 2017, posto que manteve até 2022, quando assumiu a presidência após o falecimento do então presidente, Dr. Dirceu Marilio Martins Filho. Em 2023, na Assembleia Geral da cooperativa, foi eleito presidente pelos próximos três anos, e compartilha nessa entrevista sua visão sobre o panorama atual e os prognósticos para a organização.

“Trabalhamos com muito foco nos princípios da qualidade. Isso compreende uma série de projetos que contemplem o atendimento das demandas de sócios, clientes, colaboradores, parceiros e de toda a comunidade.”

Qual é o direcionamento de gestão da Unimed Encosta da Serra nesse momento e para um futuro sustentável?

Trabalhamos com muito foco nos princípios da qualidade. Isso compreende uma série de projetos que contemplem o atendimento das demandas de sócios, clientes, colaboradores, parceiros e de toda a comunidade. Por exemplo: investimento em medicina preventiva, controle de custos, possibilidade de verticalização de serviços, ampliação da estrutura própria e compartilhamento dos resultados dessas ações com todos os cooperados. Essas são tendências da saúde suplementar e se mostram positivas para a longevidade de uma operadora de planos de saúde e a satisfação de seus públicos.

Seu primeiro momento como presidente da Unimed Encosta da Serra se deu após o falecimento de um grande líder da cooperativa, Dr. Dirceu Marilio Martins Filho. Como foi essa transição e os desafios a partir dela?

Primeiramente, essa foi a perda de um grande amigo e colega. Dr. Dirceu exerceu um papel de liderança, visão de futuro e gestão na Unimed Encosta da Serra desde a

**“Além da gestão,
nossos sócios são
referências em seus
ramos de atuação
na medicina, o
que é um valor
imensurável para
a Unimed Encosta
da Serra e para a
comunidade.”**

sua fundação, em 1993, e naturalmente o seu falecimento trouxe um sentimento de profunda tristeza em todos nós. Como eu era, à época, vice-presidente da Unimed Encosta da Serra, assumi a presidência seguindo o compromisso que temos há muito tempo em manter nosso padrão de princípios e alinhamento. Com Dr. Dirceu, já vínhamos construindo essa sucessão de acordo com nosso programa de governança, e buscamos transmitir essa segurança aos sócios, colaboradores e todos os nossos públicos desde os primeiros dias.

Como a saúde complementar e o trabalho da Unimed Encosta da Serra têm contribuído para a economia e o desenvolvimento da nossa região?

A área de abrangência da Unimed Encosta da Serra é bastante industrializada e conectada à prestação de serviços. Nossa atuação – seja com planos de saúde familiares e empresariais, ou a medicina ocupacional e o SOS – proporciona tranquilidade e segurança para pessoas e organizações. Algumas das palavras-chave do nosso trabalho são cuidado, soluções e excelência, e esses são valores imprescindíveis para o bem-estar de uma comunidade, a eficiência de uma empresa e a qua-

lidade de vida de famílias. Os Pronto-Atendimentos 24 horas (Taquara) e 12 horas (Gramado) e a dedicação e o conhecimento de mais de 250 médicos cooperados são exemplos dessa proteção que proporcionamos à região.

O Sistema Unimed é uma referência mundial para o cooperativismo médico. Como esse trabalho se reflete para os clientes da Unimed Encosta da Serra?

São mais de 118 mil médicos cooperados à Unimed em todo o Brasil, atendendo a mais de 19 milhões de clientes no país. A participação do Sistema Unimed em toda a saúde suplementar brasileira é de mais de 38%. Ou seja: de cada 10 pessoas com plano de saúde no Brasil, quase quatro são clientes Unimed. Toda essa estrutura extremamente organizada, robusta e com uma solidez histórica, garante a cada beneficiário a certeza de contar com o melhor e mais completo serviço no país. A Unimed Encosta da Serra é uma Singular dentro do Sistema Unimed, compreendendo determinada área de atuação.

Diferentes singulares Unimed abrangem outras regiões. Temos uma união de forças em rede formada pela Unimed do Brasil e as Federações, como a Federação Unimed/RS, a qual integramos.

Qual é o papel do médico cooperado para a atividade e o crescimento da Unimed Encosta da Serra?

O fato de que todo o médico cooperado é sócio da Unimed é um dos grandes diferenciais e atributos da cooperativa. Por esse sistema, o médico é também dono do negócio, cabendo a ele o compartilhamento da gestão da Unimed Encosta da Serra, a participação nas atividades da cooperativa e as decisões que podem impactar o seu futuro. Além da gestão, nossos sócios são referências em seus ramos de atuação na medicina, o que é um valor imensurável para a Unimed Encosta da Serra e para a comunidade. Há dedicação, conhecimento técnico e cuidado em cada atendimento, o que contribui muito para os altos níveis de satisfação que temos junto aos nossos clientes. (nota da editora: o nível de satisfação dos clientes que foram atendidos em consultórios médicos pela Unimed Encosta da Serra atingiu 95,3% no mais recente levantamento).

Como a Unimed Encosta da Serra contribui para a sociedade local, nas ações para além de seus públicos como clientes e cooperados?

Nós nos entendemos como agentes que devem participar da comunidade de forma ativa e com entregas voluntárias, muito além das relações comerciais. Diversas ações sociais promovem esse objetivo, como o fornecimento de consultas médicas sem custo para entidades assistenciais, projetos de arrecadação de mantimentos para doação, incentivo cultural (patrocínio de espetáculos e festas comunitárias), campanhas de saúde e outras. No ano passado, nossa cooperativa foi, inclusive, reconhecida com um primeiro lugar em uma premiação da Unimed do Brasil pelo projeto de destinação de parte do imposto de renda devido a entidades locais. Lions Clube, APAEs, prefeituras e organizações de amparo de crianças e idosos na nossa região são grandes parceiros nessa jornada.

De que forma a Unimed Encosta da Serra tem contribuído para o desenvolvimento de sua rede credenciada?

Contamos com a parceria de empresas extremamente qualificadas em nossa região, fornecendo serviços hospitalares, de exames, fisioterapia, tratamentos de alta complexidade e outros aos clientes Unimed. Sabemos do compromisso de todas essas organizações com o aprimoramento contínuo, porém também buscamos contribuir com esse objetivo, realizando programas de treinamento, atualização e proximidade de relacionamento que nos permite sempre ter o melhor resultado possível ao cliente Unimed. A Rede Credenciada responde de forma excelente a essa nossa iniciativa, o que tem reflexos positivos para muito além dos beneficiários da cooperativa.

Como o colaborador apoia o panorama da cooperativa?

É notável o engajamento dos colaboradores da Unimed Encosta da Serra pela qualidade e a satisfação do cliente. Temos um time comprometido com o atendimento de demandas, o cumprimento de prazos e a eficiência, combinando com tudo isso um olhar humanizado e cuidadoso para cada pedido, cada solicitação. Tenho muito orgulho do grupo que temos, dos profissionais que ajudamos a formar e de podermos contar com pessoas tão empenhadas no propósito da saúde e do atendimento de excelência.

Como estará a Unimed Encosta da Serra nos próximos 30 anos?

Crescendo de forma sustentável, promovendo a medicina e a prevenção em saúde com os atuais e novos clientes, famílias e empresas da região, e ainda contribuindo para o desenvolvimento de toda a sociedade com o cooperativismo. Queremos que cada vez mais pessoas possam ter a segurança dos planos da Unimed Encosta da Serra e conheçam a tranquilidade de contar com esse conjunto que trabalha e vive a medicina, a saúde e o cuidado de forma permanente.